



## Siblik Elektrik Ges.m.b.H & Co. KG

Mit DeliveryWare auf dem Weg zur integrierten Kommunikation



Siblik ist Generalvertriebspartner für Produkte renommierter Hersteller von Elektroartikeln in Österreich. Die elektronische Bearbeitung von rund 6.500 Faxnachrichten pro Monat wurde wesentlich modernisiert. Esker DeliveryWare integriert herkömmliche Faxe in automatisierte Kommunikationswege und bietet eine flexible und erweiterungsfähige Plattform für zukünftige Entwicklungen.

### Konfiguration

- Server: AS 400 Host System
- Applikation: MS Office / Lotus Notes

## Die Situation

### Effektive Kommunikation bedeutet zufriedene Kunden

"Soviel Geschäft wie möglich mit dem Elektrogroßhandel", so charakterisiert Werner Siblik das Geschäftsfeld der Siblik Elektrik Ges.m.b.H. & Co. KG. Das Unternehmen ist verantwortlicher Generalvertriebspartner für die hochwertigen Produkte von mehr als einem Dutzend Herstellern aus dem Gebiet der Europäischen Union. "Außerdem sorgen wir für technische Unterstützung und Beratung der Elektroinstallateure, Mitarbeiter des Großhandels, Planer, Architekten und nicht zuletzt der Industrie."

2004 wurden mit 100 Mitarbeitern 29 Millionen einzelne Produkte — ein Einzelstück pro Sekunde — an Kunden ausgeliefert und 54.500 Pakete und Paletten übernommen, die aufeinander gestapelt weit über den Großglockner hinausragen würden.

Die Integration der Esker DeliveryWare Fax-Lösung in unser bestehendes Umfeld ist problemlos verlaufen, und die Zusammenarbeit mit Esker war trotz der kilometermäßigen Entfernung sehr gut."

August Nussbaumer ▪ Leiter Kundendienst und Werbung ▪ Siblik Elektrik Ges.m.b.H. & Co. KG

Das deklarierte Ziel des Unternehmens sind zufriedene, idealerweise begeisterte Kunden, und dafür sind permanente Innovationsbereitschaft und rasche Reaktionsfähigkeit entscheidend. Nicht ohne Grund ist das Unternehmen in der Elektroinstallationsbranche als höchst innovativ bekannt. Siblik hat frühzeitig auf elektronische Dokumentenverarbeitung gesetzt und kann deshalb modernsten Service bieten. Kommunikation und optimale Kundenbetreuung werden bei Siblik großgeschrieben, und dafür wird eine Mischung aus automatisierten und herkömmlichen Kommunikationswegen eingesetzt, zum Beispiel EDI, E-Mail und Fax.

## Die Anforderungen

### Bearbeitung von Faxnachrichten automatisieren und Prozesse beschleunigen

Bestellwesen und Fakturierung werden, wenn das von der Kundenseite her möglich ist, über EDIFACT abgewickelt. Trotzdem müssen nach wie vor 6.500 Nachrichten pro Monat via Fax versandt werden. Um dieses Verfahren soweit wie möglich zu automatisieren und zu beschleunigen und mögliche Fehlerquellen zu minimieren, wurde eine neue Lösung gesucht, die nahtlos in die prozessorientierte Betrachtungsweise des Unternehmens und in das bestehende IT-Umfeld integriert werden konnte. Gleichzeitig sollte das System auch für zukünftige Entwicklungen erweiterbar sein.

Wir haben uns ganz bewusst für diese Lösung entschieden, da sie uns für die Zukunft eine ganze Reihe von Erweiterungsmöglichkeiten bietet."

Robert Lolei ▪ IT-Leiter Netzwerkinfrastruktur  
Siblik Elektrik Ges.m.b.H. & Co. KG

Die bestehende reine Fax-Lösung sollte deshalb durch ein System ersetzt werden, mit dem ohne weitere Migration auch zukünftige Entwicklungen und Kommunikationswege schnell und flexibel unterstützt werden können.

## Die Lösung

### Esker DeliveryWare für eine integrierte Kommunikationsplattform

Siblik entschied sich daher dafür, statt einer reinen Faxlösung künftig eine intelligente und flexible Plattform zur automatisierten Erzeugung und Verteilung elektronischer Dokumente einzusetzen — DeliveryWare von Esker.

### Faxen als erste Stufe der Dokumentenautomatisierung

DeliveryWare ist eine Lösung zur Reduzierung von Papierdokumenten in Geschäftsprozessen, die den Austausch wichtiger elektronischer Geschäftsdokumente zwischen Kunden, Geschäftspartnern und Lieferanten unabhängig von Quelle, Format und Ziel automatisiert.

Wir denken aktuell darüber nach, die Esker Output Management Software auch für die zentrale PDF-Konvertierung aus allen Office-Applikationen einzusetzen sowie in einem nächsten Schritt die automatisierte Rechnungseingangsverarbeitung darüber abzuwickeln."

Robert Lolei ■ IT-Leiter Netzwerkinfrastruktur ■ Siblik Elektrik Ges.m.b.H. & Co. KG

Kernstück der Software ist die von Esker entwickelte und patentierte GDR (General Document Recognition) Technologie. GDR erkennt Daten in Texten oder Druckströmen und automatisiert anhand vordefinierter Regeln in der DeliveryWare Rules Engine ohne manuelle Intervention jede Phase der Dokumentenverteilung, um die passende Übertragungstechnologie auszuwählen, die Daten entsprechend umzuwandeln und schließlich im richtigen Format weiterzuleiten. An einen Drucker, per XML oder HTML, als PDF-Anhang einer Email, als SMS, als Email oder eben als Fax.

"Derzeit wird die DeliveryWare Lösung bei Siblik noch weitestgehend für die automatisierte Geschäftskommunikation via Fax, die nicht durch EDI oder Email möglich ist, genutzt", sagt Robert Lolei, IT-Leiter Netzwerkinfrastruktur bei Siblik. "Dabei werden Druckdatenströme aus den zentralen AS400 Host-Systemen in elektronische Dokumente konvertiert und dann automatisiert als Fax versandt. Eingehende Faxe werden in der Zentrale erkannt und automatisiert an die jeweils zuständige Abteilung bzw. den Mitarbeiter per Email zur weiteren Bearbeitung verteilt."

## Der Vorteil

### Eine zukunftsorientierte und offene Lösung

"Die Integration der Esker DeliveryWare Fax-Lösung in unser bestehendes Umfeld ist problemlos verlaufen, und die Zusammenarbeit mit Esker war trotz der kilometermäßigen Entfernung sehr gut" beschreibt August Nussbaumer, Leiter Kundendienst und Werbung bei Siblik, die Erfahrungen bei diesem Projekt. Die nächsten Schritte sind bereits geplant. Robert Lolei: "Wir denken aktuell darüber nach, die Esker Output Management Software auch für die zentrale PDF-Konvertierung aus allen Office-Applikationen einzusetzen sowie in einem nächsten Schritt die automatisierte Rechnungseingangsverarbeitung darüber abzuwickeln".

Mit Esker DeliveryWare hat Siblik eine flexible und erweiterungsfähige Kommunikationsplattform für die Zukunft gewählt, ganz im Sinn der Unternehmensphilosophie, technische Innovationen von ihrer ersten Stunde an einzusetzen und zu nutzen. Robert Lolei: "Wir haben uns ganz bewusst für diese Lösung entschieden, da sie uns für die Zukunft eine ganze Reihe von Erweiterungsmöglichkeiten bietet."

### Über Siblik

Die Firma Siblik ist verantwortlicher Generalvertriebspartner für Produkte renommierter Produzenten aus dem Bereich der Elektroinstallationstechnik in Österreich. Siblik sorgt für technische Unterstützung und Beratung der Elektroinstallateure, Mitarbeiter des Elektrogroßhandels, Planern, Architekten und nicht zuletzt der Industrie. Optimaler Service und Logistik sowie ausgefeiltes Marketing gehören ebenso zum Standard wie eine Palette hochwertiger Produkte von mehr als einem Dutzend Herstellern aus dem Gebiet der Europäischen Union.

Weitere Informationen unter [www.siblik.at](http://www.siblik.at)

© 2008 Esker S.A. Alle Rechte vorbehalten. Esker und das Esker-Logo sind Markenzeichen oder registrierte Markenzeichen der Esker S.A. in den USA und weiteren Ländern. Alle anderen hier verwendeten Markenzeichen sind Eigentum der jeweiligen Eigentümer.